



## CXIX Seminario de Derecho Tributario

### LA QUEJA CONTRA LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

Abog. Raúl Bustinza Carpio



Defensoría  
del Contribuyente  
y Usuario Aduanero

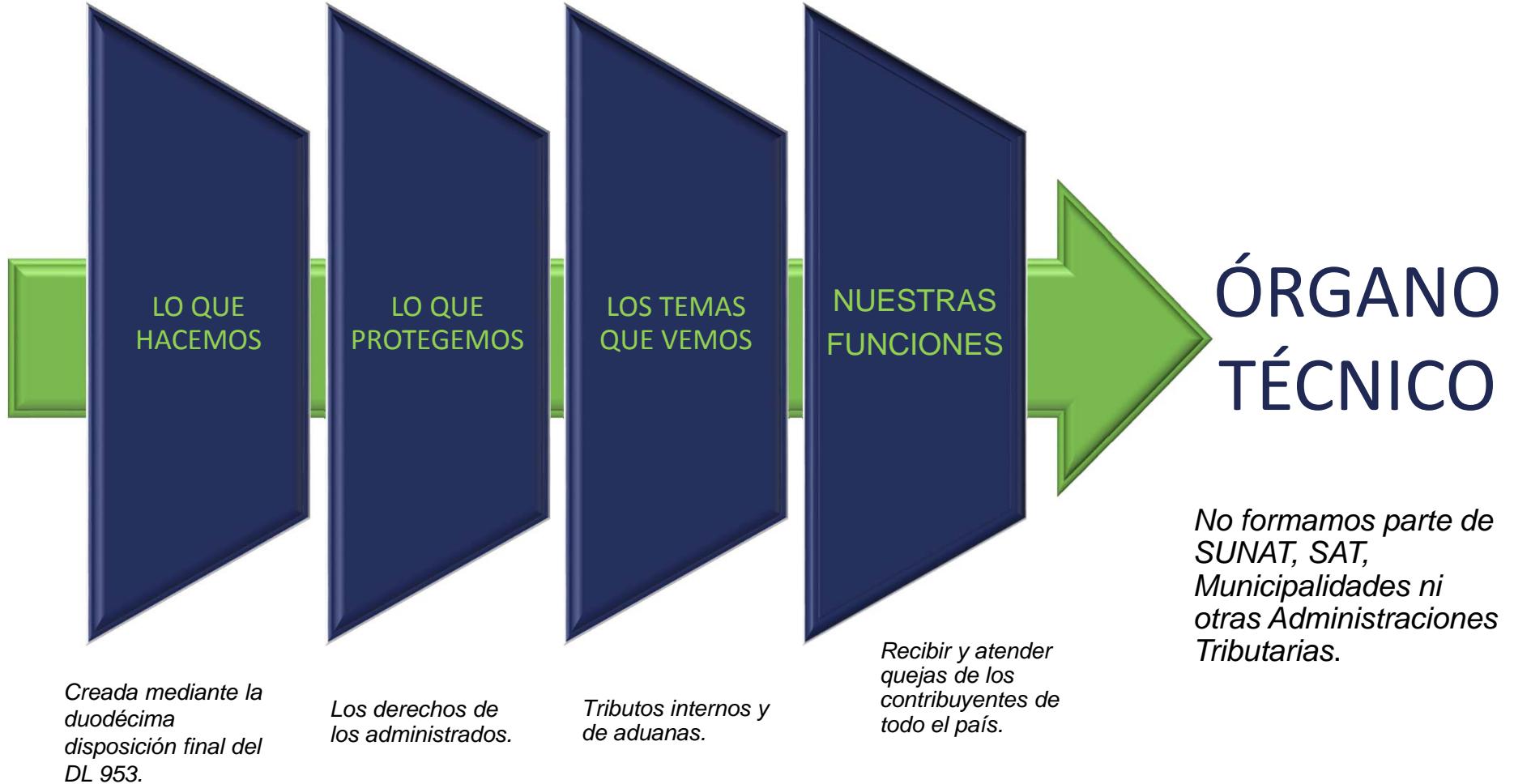


PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas



# LA DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO





## ¿CUÁLES SON NUESTRAS FUNCIONES?



**Servicio público.-** Atención de quejas y sugerencias vinculadas a Administraciones Tributarias y el Tribunal Fiscal; asistencia y orientación al administrado.



**Como órgano de opinión técnica.-** Queja contra el Tribunal Fiscal, propuestas normativas en materia tributaria y aduanera.



## ¿CUÁLES SON NUESTRAS FUNCIONES?



Atender las quejas y sugerencias relativas a las actuaciones de las Administraciones Tributarias y el Tribunal Fiscal, a efecto que se cumplan, sin excesos, dentro del marco normativo vigente.

Proponer al Ministro de Economía y Finanzas modificaciones normativas y procesales materia de su competencia.

Informar al Ministro de Economía y Finanzas sobre la queja contra el Tribunal Fiscal, formulados al amparo del inciso b) del artículo 155° del Código Tributario.



## ¿CUÁLES SON NUESTRAS ACTIVIDADES?

Gestionar con las Administraciones Tributarias las quejas presentadas por los contribuyentes (demora en la devolución de tributos, en el despacho aduanero, en las verificaciones domiciliarias, entre otros).

Orientar a los contribuyentes sobre sus derechos y obligaciones ante las Administraciones Tributarias y el Tribunal Fiscal (procedimientos de queja, de reclamación, de apelación, entre otros).

Opinar mediante informe técnico en las quejas interpuestas contra el Tribunal Fiscal.





## ¿CUÁLES SON NUESTRAS ACTIVIDADES?

Prevenir la vulneración de los derechos de las personas naturales y jurídicas en la actuaciones que realicen o gestionen ante las Administradoras Tributarias y el Tribunal Fiscal.



GARANTIZAMOS LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS A TRAVÉS DE UNA LABOR DE MEDIACIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA PROCURANDO QUE SE CORRIJAN AQUELLAS SITUACIONES DE ERRORES O EXCESOS QUE AFECTEN A LOS ADMINISTRADOS.







# LA QUEJA CONTRA LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS



**SAT**  
*Servicio de Administración  
Tributaria de Lima*





## LA QUEJA CONTRA LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS



La queja constituye un remedio procesal a través del cual los administrados pueden cuestionar los defectos de tramitación incurridos, con la finalidad de obtener su corrección en el curso del mismo procedimiento.



A través de la queja solo cabe reencausar un procedimiento que aún se encuentra en trámite, vale decir, que no ha culminado.



## Recurso

Finalidad impugnatoria de actos o disposiciones preexistentes que se estiman contrarias al Derecho.

## Remedio

Corregir los defectos que se pudieran presentar en la tramitación de cualquier procedimiento administrativo



# LA QUEJA SEGÚN EL ART. 155 CT

## QUEJA

Corrige los defectos de tramitación que se producen en los procedimientos administrativos tributarios.

## REMEDIO

- No resuelve cuestiones de fondo como, por ejemplo, el nacimiento de la obligación tributaria , validez de reparos al crédito fiscal, entre otros.
- Sí resuelve por ejemplo cobranza coactiva que no está sustentada en deuda exigible o cobranza coactiva que prosigue pese a causales de suspensión.
- La Administración Tributaria debe revisar y subsanar el vicio procesal indicando el cauce correcto que debe seguir el proceso.



# LA QUEJA ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO



Defensoría  
del Contribuyente  
y Usuario Aduanero



Ministerio  
de Economía y Finanzas



## LA QUEJA ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE Y USUARIO ADUANERO



Decreto Legislativo N° 953, crea la Defensoría del Contribuyente.

Decreto Supremo N° 050-2004-EF, modificado por Decreto Supremo N° 167-2004-EF, establece sus funciones y regula la Queja ante Defensoría.



## MOTIVOS DE QUEJA

La actuación de la Administración Tributaria que afecte directamente o infrinja lo establecido en el Código Tributario, o los derechos del contribuyente o usuario aduanero establecidos en otras normas.





## ¿CÓMO FORMULO MI QUEJA O SUGERENCIA CONTRA LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA?



Puede ser formulada por el contribuyente o por su representante debidamente acreditado:

- Personalmente, acudiendo a nuestras oficinas
- Por escrito (en mesa de partes Defensoría o mesa de partes MEF y CONECTAMEF).
- Por teléfono.
- Por correo a [defensacontribuyente@mef.gob.pe](mailto:defensacontribuyente@mef.gob.pe)
- Deberá adjuntar un resumen del caso con copia simple de los documentos sustentatorios y señalando sus datos personales: nombres, DNI, RUC, domicilio, teléfono, correo electrónico, entre otros.



## ¿Tiene alguna formalidad la presentación de la queja?

NO

Es un remedio, no es recurso.

Pero...



En el documento a presentar se debe precisar lo siguiente:

- a) Datos de identificación y contacto de la persona o empresa y de su representante.
- b) Identificar las actuaciones de la Administración Tributaria materia de queja (número de expediente, trámite, de corresponder).
- c) No requiere la firma de abogado hábil.



## FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS

USO DEFENSORIA
Nº 0000
FECHA DE INGRESO

QUEJA
SUGERENCIA

(\*) CONTRIBUYENTE:

(\*) DOMICILIO:

(\*) REPRESENTANTE O PERSONA DE CONTACTO: (Llenar sólo en caso de suscribir la queja o sugerencia en representación de un contribuyente)

(\*) FORMA DE CONTACTAR:

(\*) TELEFONO: \_\_\_\_\_

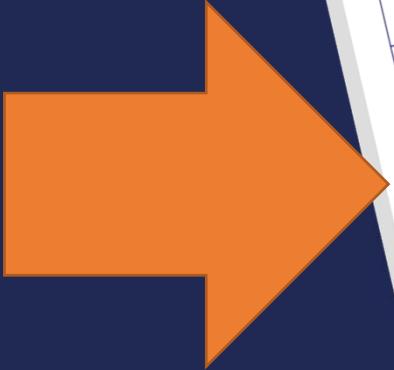
E-MAIL: \_\_\_\_\_

FAX: \_\_\_\_\_

(\*) ENTIDAD QUEJADA U OBJETO DE SUGERENCIA

(\*) MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA: (Detallar contra qué actuación u omisión de la Administración se presenta la queja o la propuesta para mejorar el servicio que presta la Administración)

(\*) Datos obligatorios



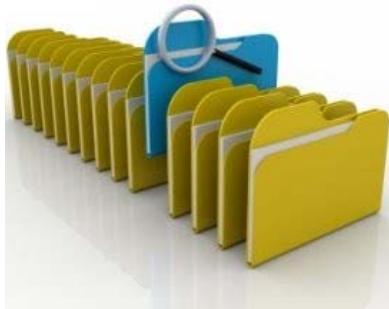


Plazo de 45 días útiles para atender la queja, computados desde su recepción.

Se considera dentro de este, el plazo de 15 días hábiles de que dispondrán los órganos jurisdiccionales tributarios para proporcionar la información solicitada por la Defensoría.



## ¿CÓMO GESTIONAMOS LA QUEJA?



Recabar de A.T.  
Información necesaria



Para una mejor  
dilucidación de las  
quejas y sugerencias  
recibidas.



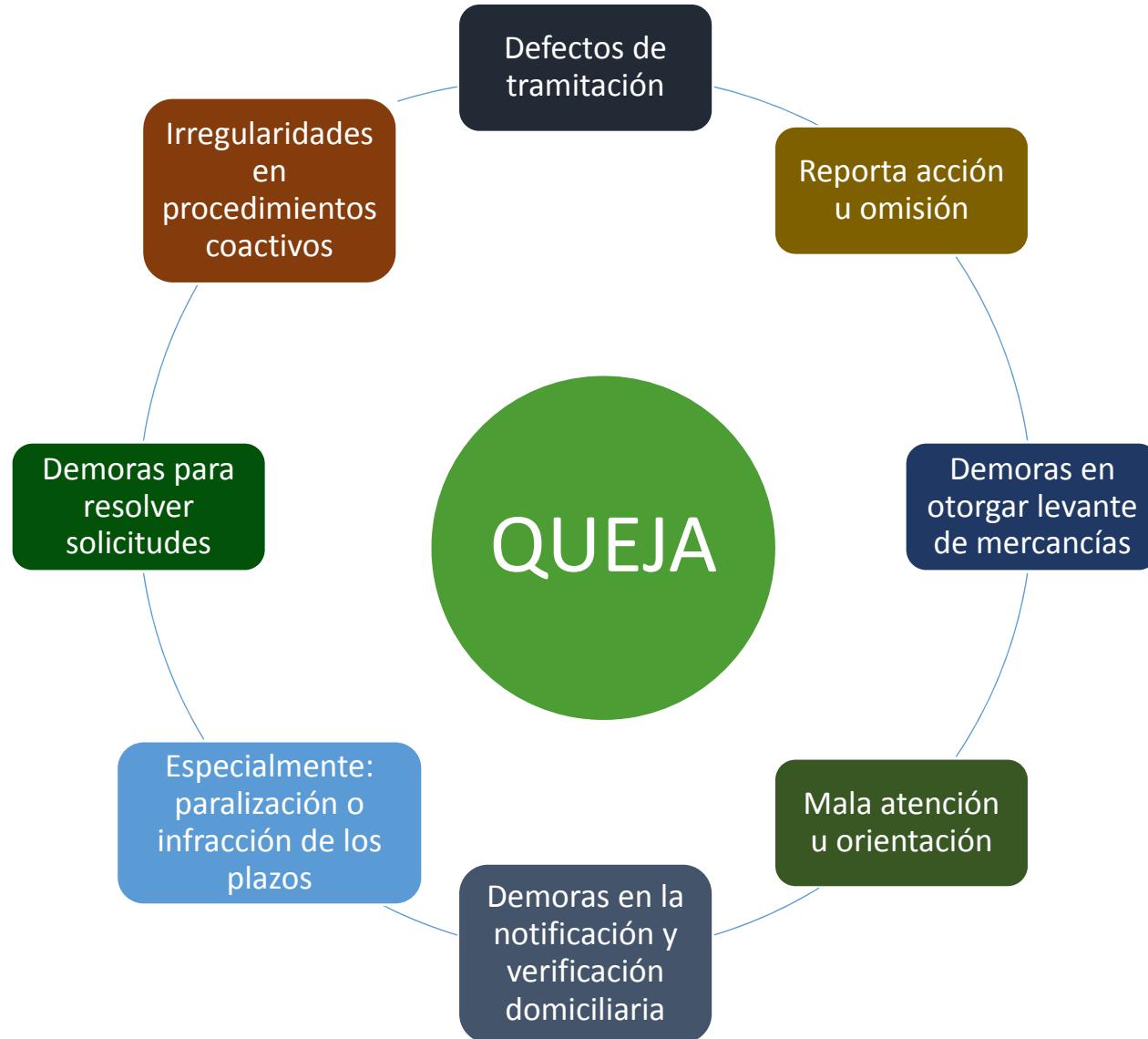
## ¿CÓMO GESTIONAMOS LA QUEJA?



- Desde que nos comunica su queja realizamos una labor de acompañamiento permanente.
- Tenemos un alto grado de especialización.
- Procesamos y constatamos la información que nos brinda, la evaluamos.
- Le comunicamos lo informado por la Administración Tributaria.
- Nuestra comunicación con el quejoso se da hasta que se levante el motivo de la queja.



## CASOS FRECUENTES





## DIFERENCIAS CON LA QUEJA ANTE TRIBUNAL FISCAL



### **Artículo 155 inc. a) del Código Tributario**

Si es contra la Administración Tributaria, la resuelve la Oficina de Atención de Quejas del Tribunal Fiscal.



## **RTF N° 4620-A-2011:**

“Se resuelve declarar que la queja regulada en el artículo 155° del Código Tributario no ha sido prevista para que el Tribunal Fiscal ordene a la Administración Tributaria pronunciarse sobre solicitudes y/o recursos formulados dentro de los plazos previstos por la ley, pues para ello ha conferido a los interesados la potestad de impugnar las resoluciones fictas denegatorias”.



## **RTF N° 396-2-2007**

“La queja no es la vía para cuestionar actos que se emiten dentro de un procedimiento contencioso tributario como es el caso de los requerimientos de admisibilidad, siendo que cualquier cuestionamiento a los requisitos que exige la Administración se debe efectuar en la vía correspondiente, al momento de presentar los recursos impugnativos correspondientes”.



## EL PLAZO

1°

No tiene plazo  
para ser  
interpuesta

2°

Sí tiene plazo  
para resolver  
(20 días  
hábiles).

3°

Puede ser  
interpuesta  
contra la  
Administración  
Tributaria.



## DIFERENCIA CON LA QUEJA ANTE EL TRIBUNAL FISCAL

QUEJAS	TRIBUNAL FISCAL	DEFENSORIA
<b>Objeto de la Queja</b>	Actuaciones o procedimientos de las AT que afecten lo dispuesto en el CT y en otras normas.	Actuaciones de las AT respecto a las cuales el TF no asuma competencia.
<b>Objeto de la Queja</b>	Procedimientos de cobranza coactiva iniciados de manera irregular, procedimientos de fiscalización, etc.	Demora en resolver solicitudes de devolución, compensación, prescripción, recursos de reclamación y reconsideración, entre otros.
<b>Forma de actuación</b>	Resuelve: emite procedimiento a través de una resolución.	Coordina: no tiene facultad resolutiva.
<b>Plazo</b>	20 días	45 días



# Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero

Calle Alfredo Yépez Miranda D-8  
Urb. Magisterial 2da. Etapa CUSCO

Línea gratuita: 0800-11829

[www.mef.gob.pe/defensoria](http://www.mef.gob.pe/defensoria)

[defensacontribuyente@mef.gob.pe](mailto:defensacontribuyente@mef.gob.pe)